 <b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

# PROCEDURA GESTIONALE

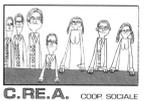
## PG 18 GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA

### Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	15.06.2020	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di emissione Documento Organizzativo Nuova Fase Emergenza Coronavirus – Covid -19 del 12.06.2020

### Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
<b>Elaborazione</b>	RQ	15.06.2020	FIRMATO A DISTANZA
<b>Approvazione</b>	DIR	15.06.2020	FIRMATO A DISTANZA
<b>Emissione</b>	RQ	15.06.2020	FIRMATO A DISTANZA

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

## Sommario

Indice delle Revisioni .....	1
Approvazioni.....	1
1. Scopo .....	3
2. Generalità .....	3
3. Applicabilità .....	3
4. Termini e definizioni .....	3
5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate .....	3
6. Responsabilità e aggiornamento .....	4
7. Il Coordinatore dell'emergenza sanitaria .....	5
8. Referente ICA – Covid-19 .....	6
9. Referente Qualità e Sicurezza.....	8
10. Gestione della formazione .....	10
11. Monitoraggi .....	10
12. Gestione degli audit interni .....	11
13. Controllo del processo e gestione del rischio, revisione .....	11

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

## 1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa assicura la gestione dell'emergenza sanitaria relativa alla malattia da SARS-CoV-2e ad altre infezioni correlate all'assistenza.

## 2. Generalità

La procedura stabilisce le modalità operative e le responsabilità relative alla gestione dell'emergenza sanitaria con riguardo all'emergenza Coronavirus – Covid-19 (malattia da SARS-CoV-2) e ad altre infezioni correlate all'assistenza.

Essa è correlata da un lato all'esperienza maturata nell'ambito della prima fase dell'emergenza in particolare all'interno delle strutture socio-sanitarie in gestione alla Cooperativa, dall'altro riguardo all'applicazione di norme, ordinanze, protocolli e linee di indirizzo che regolano sia il funzionamento della gestione dell'emergenza per le strutture residenziali, sia per la ri-attivazione delle altre strutture e servizi.

La procedura fa riferimento al paragrafo 1.4 del Manuale Qualità e al Documento Organizzativo Nuova Fase Emergenza Coronavirus – Covid-19 in revisione aggiornata.

## 3. Applicabilità

La presente procedura si applica a tutta la Cooperativa C.R.E.A.

## 4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale della Qualità.

## 5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015  
 Norma UNI EN ISO 14001:2015  
 UNI 11010  
 UNI 10928  
 UNI 11034  
 UNI 10881  
 Manuale Qualità, Sez. 1 / Sez. 6

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

Politica per la Qualità  
 Organigramma della Cooperativa  
 Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

- PG 01 Contesto dell'organizzazione
- PG 02 Leadership
- PG 03 Pianificazione sistema qualità
- PG 04 Gestione del rischio
- PG 05 Gestione risorse umane
- PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto
- PG 07 Gestione della comunicazione
- PG 08 Gestione delle informazioni documentati
- PG 09 Progettazione e sviluppo
- PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi
- PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione
- PG 12 Fatturazione
- PG 13 Bilancio
- PG 14 Fornitori
- PG 15 Gestione finanziaria
- PG 16 Valutazione delle prestazioni
- PG 17 Miglioramento

Raccolta protocolli sanitari e assistenziali

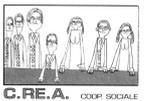
Documento Organizzativo Nuova Fase Emergenza Coronavirus – Covid-19 (rev. 00 del 12.06.2020 e s.m.i.)

Linee di indirizzo elaborate dall'A. USL Toscana Nord Ovest – Unità di Crisi Gestione dell'emergenza COVID-19, così come richiesto espressamente dal Documento di indirizzo per le strutture socio-sanitarie in revisione aggiornata

Delibera GR 571 del 04.05.2020 e il Protocollo 911 dell'A.USL Toscana Nord Ovest in revisione aggiornata relativi alla ri-attivazione dei Centri diurni per persone con disabilità.

## 6. Responsabilità e aggiornamento

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nella seguente matrice.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

Responsabilità Attività	RAQ	Direzione servizi	Responsabile Formazione	Coordinatore emergenza sanitaria	Referente ICA	Referente Qualità e Sicurezza
Aggiornamento della procedura	●			○		
Coordinamento gestione dell'emergenza sanitaria				●	○	○
Gestione dell'emergenza all'interno dello specifico servizio				○	●	●
Monitoraggio delle misure sanitarie da applicare ai servizi/strutture		○		●		
Formazione del personale in relazione alla prevenzione sanitaria			○	●		
Svolgimento di audit interni in materia di prevenzione sanitaria	○			●		

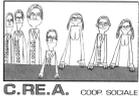
● Responsabilità ○ Collaborazione

## 7. Il Coordinatore dell'emergenza sanitaria

È individuato un Coordinatore per l'emergenza sanitaria. Tale figura viene integrata in Organigramma e viene predisposto specifico mansionario aziendale.

Il Coordinatore per l'emergenza sanitaria ha i seguenti compiti:

- In caso di emergenza sanitaria per caso dubbio o di positività al Covid-19 o ad altra infezione correlata all'assistenza, assume il coordinamento dell'emergenza e si interfaccia con la singola struttura o servizio interessato per la gestione delle misure di sicurezza da applicare e con le autorità sanitarie per quanto necessario.

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015  PROCEDURA GESTIONALE	PG 18
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

- Il coordinamento in fase di emergenza è diretto anche a fornire qualificato supporto alle specifiche funzioni interne a ciascuna struttura (Referenti ICA - Infezioni Correlate all'Assistenza/Covid-19 laddove individuati e Referenti Qualità e Sicurezza per i Centri Diurni Disabili)
- Ordinariamente svolge azioni di monitoraggio delle misure sanitarie da applicare ai singoli servizi/strutture, assicura la formazione del personale e svolge audit relativamente alla gestione dei protocolli di prevenzione.
- Svolge inoltre un'azione di supporto tecnico sanitario dei referenti delle diverse strutture, con particolare riguardo nelle fasi di ri-attivazione dei servizi

## 8. Referente ICA – Covid-19

All'interno della RSA Casa dei Nonni, della CAP Arca Casa Don Beppe Socci e della CAP La nostra casa, è formalmente individuato un referente infermieristico per la gestione dell'emergenza COVID-19, in coerenza con la precedente individuazione del referente per la prevenzione e controllo delle Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA) adeguatamente formato.

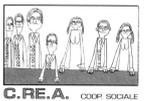
In particolare, per la formazione specifica sul COVID-19 è raccomandato di seguire il corso FAD dell'Istituto Superiore di Sanità accessibile su <https://www.eduiss.it/course/view>. La formazione è registrata nell'ambito dell'attuazione del Piano della Formazione della Cooperativa.

Il referente infermieristico è il punto di riferimento per coordinare le attività finalizzate alla prevenzione delle infezioni all'interno della struttura ed in particolare per garantire l'aggiornamento costante del personale, l'informazione delle persone assistite e dei visitatori per la prevenzione e controllo delle ICA, in particolare del COVID-19, ed è in grado inoltre di rapportarsi con le strutture dell'azienda sanitaria per la gestione dell'emergenza sanitaria COVID-19 e con il Coordinatore dell'emergenza sanitaria della Cooperativa C.RE.A.

Il referente infermieristico per la prevenzione e controllo delle ICA, si impegna a fornire supporto al Coordinatore al fine di/che:

A)

- Dare informazioni, sostenere e verificare l'adozione dei comportamenti per la prevenzione delle infezioni da parte del personale, dei residenti e dei visitatori:
- Le persone evitino strette di mano, baci e abbracci
- Le persone provvedano correttamente e frequentemente a lavarsi le mani, in particolare dopo l'utilizzo del bagno e prima di mangiare: lavaggio con acqua e sapone e asciugatura con salvietta monouso, o frizione con soluzione idroalcolica (allegato 1 del protocollo A.USL Toscana Nord Ovest in revisione aggiornata --"lavaggio mani sapone e lavaggio mani gel idroalcolico")

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

- Le persone, nel tossire e starnutire, si coprano naso e bocca usando fazzoletti o nella piega del gomito; i fazzoletti devono essere di carta e devono essere smaltiti in appositi imballaggi come da normativa (allegato 2 del citato protocollo --“galateo della tosse”)

- Le persone mantengano la distanza sociale di almeno 1 metro tra persone

- Siano utilizzate la mascherina chirurgica in presenza di sintomi di infezione respiratoria acuta

- Sia evitato di condividere oggetti con altri residenti, come asciugamani, salviette e lenzuola piatti, bicchieri, posate, etc.

- Siano utilizzati promemoria visivi (poster, cartelli e volantini istituzionali) e vocali (ricordare a voce i comportamenti da seguire più volte nell’arco della giornata) per sostenere quotidianamente i comportamenti per la prevenzione delle infezioni

B)

Siano evitati assembramenti ed anche nelle attività di socializzazione sia mantenuta la distanza di almeno un metro tra i residenti

C)

Sia applicato un protocollo per la sorveglianza sanitaria degli operatori in caso di contatto con persone risultate positive al COVID-19, in base alle norme vigenti a cura della medicina del lavoro

D)

Siano ricercati in modo attivo potenziali casi tra residenti e operatori, assicurando le seguenti azioni:

- monitorare quotidianamente la comparsa o aggravamento di sintomi respiratori (tosse, raffreddore, mal di gola, difficoltà respiratorie) o febbre nei residenti, segnalando tempestivamente al Medico di Medicina Generale (MMG) peggioramenti osservati

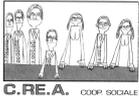
- valutare le condizioni delle persone assistite che rientrano a seguito di ricovero e nei nuovi ingressi, che sono comunque sottoposti a valutazione del rischio da parte dell’ Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)

- monitorare quotidianamente lo stato di salute degli operatori, misurando la febbre e la eventuale comparsa di sintomi respiratori

E)

Siano applicate sistematicamente le precauzioni standard per l’assistenza a tutti i residenti: igiene delle mani e respiratoria, utilizzo di dispositivi di protezione individuale appropriati (in relazione alla valutazione del rischio), buone pratiche di sicurezza nell’utilizzo di aghi per iniezioni, smaltimento sicuro dei rifiuti, gestione appropriata della biancheria, pulizia ambientale e sanificazione/sterilizzazione delle attrezzature utilizzate per il residente

F)

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

Siano applicate rigorosamente le precauzioni per la prevenzione di malattie trasmesse per contatto e droplets nell'assistenza di casi sospetti o probabili/confermati di COVID-19 come indicato nel paragrafo 4 del citato Protocollo A.USL Toscana Nord Ovest in revisione aggiornata.

G)

Siano utilizzati in modo appropriato i dispositivi di protezione individuali (DPI) secondo il tipo di esposizione e con particolare attenzione al cambio dei DPI tra un residente e l'altro (in particolare dei guanti, con adeguata igiene delle mani) e alla corretta esecuzione delle procedure di vestizione e svestizione (allegato 3 del citato protocollo A.USL Toscana Nord Ovest --"vestizione, svestizione DPI")

H)

Sia assicurata la sanificazione ambientale: pulizia frequente (almeno due volte al giorno) con acqua e detersivi seguita da disinfezione con ipoclorito di sodio allo 0,5% (equivalente a 5000 ppm) per la disinfezione di superfici toccate frequentemente e bagni, e allo 0,1% (equivalente a 1000 ppm) per le altre superfici; prestare particolare attenzione alle aree comuni; areazione frequente dei locali, 5 --10 minuti ogni circa due ore

I)

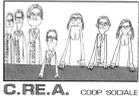
Sia assicurata la disinfezione con alcool etilico al 70% dei dispositivi di cura o attrezzature riutilizzabili: ad esempio, i termometri e gli stetoscopi tra un residente e l'altro.

## 9. Referente Qualità e Sicurezza

Ogni Centro Diurno per persone con Disabilità, individua un referente per la Qualità e Sicurezza (QeS), che svolge le attività previste dalla normativa nazionale, regionale e dal protocollo A.USL Toscana Nord Ovest recante *"IDICAZIONI OPERATIVE PER LA PREVENZIONE DEL RISCHIO COVID-19 NEI CENTRI SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ, PERSONE CON DISAGIO PSICHICO E PERSONE CON DISTURBO DA USO DI SOSTANZE E GIOCO D'AZZARDO"* in revisione applicabile, per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza (ICA) ed in particolare del COVID-19.

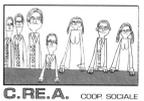
Il referente QeS lavora a stretto contatto con la rete Qualità e Sicurezza dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest, nonché con il servizio prevenzione e protezione ed il medico competente della Cooperativa; inoltre, è coordinato dal Coordinatore dell'emergenza sanitaria della Cooperativa per gli aspetti inerenti l'applicazione della presente procedura secondo quanto indicato nel paragrafo responsabilità precedentemente descritto.

Il referente QeS è adeguatamente formato ed addestrato secondo un piano redatto dal Coordinatore dell'emergenza sanitaria e integrato dal Responsabile della Formazione nel Piano formativo della Cooperativa.

 <b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

Il referente QeS supporta il Coordinatore della struttura e il Coordinatore dell'emergenza sanitaria al fine di/che:

- Dare informazioni, sostenere e verificare l'adozione dei comportamenti per la prevenzione delle infezioni da parte del personale e degli ospiti.
- Le persone evitino strette di mano, baci e abbracci.
- Le persone provvedano correttamente e frequentemente a lavarsi le mani, in particolare dopo l'utilizzo del bagno e prima di mangiare: lavaggio con acqua e sapone e asciugatura con salvietta monouso o frizione con soluzione idroalcolica (allegato 1 del citato protocollo A.USL Toscana Nord Ovest -"lavaggio mani sapone e lavaggio mani gel idroalcolico").
- Le persone, nel tossire e starnutire, si coprano naso e bocca usando fazzoletti o nella piega del gomito; i fazzoletti devono essere di carta e devono essere smaltiti in appositi imballaggi come da normativa (allegato 2 del citato protocollo A.USL Toscana Nord Ovest -"galateo della tosse").
- Si evitato di condividere oggetti con altri residenti, come asciugamani, salviette e lenzuola piatti, bicchieri, posate, etc.
- Siano utilizzati promemoria visivi (poster, cartelli e volantini istituzionali) e vocali (ricordare a voce i comportamenti da seguire più volte nell'arco della giornata) per sostenere quotidianamente i comportamenti per la prevenzione delle infezioni. I messaggi finalizzati alla prevenzione devono essere trasmessi utilizzando strumenti di comunicazione aumentativa alternativa, quando utile (es. <http://istruzioneer.gov.it/wp-content/uploads/2020/03/Guida-CAA-Nuovo-Coronavirus-def.pdf>).
- Siano evitati assembramenti ed anche nelle attività di socializzazione sia mantenuta la distanza di almeno un metro tra partecipanti.
- Sia applicato un protocollo per la sorveglianza sanitaria degli operatori a cura del medico competente in caso di contatto con persone risultate positive al COVID-19, in base alle norme vigenti.
  - Sia monitorata quotidianamente la eventuale comparsa di sintomi respiratori (tosse, raffreddore, mal di gola, difficoltà respiratorie) o febbre negli ospiti, segnalando tempestivamente al Medico di Medicina Generale e alla famiglia.
- Siano valutate le condizioni delle persone assistite che rientrano a seguito di ricovero e nei nuovi ingressi, che sono comunque sottoposti a valutazione del rischio da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale per la Disabilità (UVMD)
- Sia monitorato quotidianamente lo stato di salute degli operatori, misurando la febbre e la eventuale comparsa di sintomi respiratori

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

- Siano applicate sistematicamente le precauzioni standard per l'assistenza a tutti i residenti: igiene delle mani e respiratoria, utilizzo di dispositivi di protezione individuale appropriati (in relazione alla valutazione del rischio), buone pratiche di sicurezza nell'utilizzo di presidi/dispositivi medici, smaltimento sicuro dei rifiuti, gestione appropriata della biancheria, pulizia ambientale e sanificazione/sterilizzazione delle attrezzature utilizzate per l'ospite
- Siano utilizzati in modo appropriato i dispositivi di protezione individuali (DPI) secondo il tipo di esposizione e con particolare attenzione al cambio dei DPI tra un residente e l'altro (in particolare dei guanti, con adeguata igiene delle mani).
- Sia prestata particolare attenzione alle aree comuni; areazione frequente dei locali, 5 -10 minuti ogni circa due ore
- Sia effettuata la disinfezione con alcool etilico al 70% dei dispositivi di cura o attrezzature riutilizzabili.

## 10. Gestione della formazione

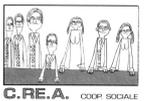
In particolare, per quanto concerne la formazione, il Coordinatore dell'emergenza sanitaria predispone un Piano della formazione per i referenti ICA, per i referenti QeS e per il personale dei servizi e delle strutture per quanto richiesto dalle vigenti normative e dai protocolli applicabili, nonché per quanto ritenuto necessario per il corretto ed efficace aggiornamento e addestramento del personale.

Trasmette detto Piano al Responsabile della Formazione che lo integra all'interno del Piano della Formazione della Cooperativa. Le modalità di gestione e documentazione del processo formativo sono quelle previste dalla PG 05 – Gestione risorse umane.

## 11. Monitoraggi

Il Coordinatore dell'emergenza sanitaria predispone presso le strutture residenziali e semiresidenziali e i servizi per quanto pertinente, i seguenti monitoraggi:

- Il monitoraggio degli accessi presso il checkpoint di ciascuna struttura/servizio relativo ai fornitori e ai visitatori, secondo il Modulo AQ 001 / PG 18. In ottemperanza alla normativa privacy in esso viene registrato senza indicazione dei valori rilevati, l'avvenuto controllo da parte dell'operatore con una spunta 'X' in corrispondenza dei controlli effettuati con esito che consente l'accesso della persona. In caso di superamento dei valori soglia o in presenza di

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 18
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA	Rev. 00 del 15.06.2020

dichiarazioni di sintomatologie e condizioni riconducibili ad un fattore di rischio non accettabile per l'ingresso in struttura, tale accesso dovrà essere negato.

- Il promemoria dello svolgimento test sierologici per utenti ed operatori, secondo il Modulo AQ 002 / PG 18. Per tale attività non è prevista la rilevazione del dato sensibile circa l'esito del test medesimo, quanto semplicemente la rilevazione della data per tenere traccia delle scadenze.
- Il monitoraggio sanitario degli operatori, con rilevazione della TC e della sintomatologia all'ingresso, ad ogni accesso giornaliero, secondo il Modulo AQ 003 / PG 18. In ottemperanza alla normativa privacy in esso viene registrato senza indicazione dei valori rilevati, l'avvenuto controllo da parte dell'operatore con una spunta 'X' in corrispondenza dei controlli effettuati con esito che consente l'accesso della persona. In caso di superamento dei valori soglia o in presenza di dichiarazioni di sintomatologie e condizioni riconducibili ad un fattore di rischio non accettabile per l'ingresso in struttura, tale accesso dovrà essere negato.

## 12. Gestione degli audit interni

Il Coordinatore dell'emergenza è qualificato tra gli auditor interni della Cooperativa. Cooperata con il RAQ per la pianificazione degli audit e per il loro svolgimento per quanto attiene specificamente gli aspetti correlati all'applicazione della presente procedura e della documentazione del SGI correlata con la presente procedura (a titolo esemplificativo e non esaustivo, protocolli sanitari e assistenziali, procedure di erogazione del servizio riguardo agli aspetti di prevenzione, procedure di valutazione rischi inerenti la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ecc.).

## 13. Controllo del processo e gestione del rischio, revisione.

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.

La presente procedura è sottoposta a revisione ogni qual volta si renda necessario. In ogni caso è sottoposta a revisione ad 1 anno dalla sua emissione.